

鶴岡信金

# CRM運用が本格化

## 案件実績管理も検討



タブレット端末を通じCRMシステムを活用する渉外担当者(9月7日、本店営業部)

【仙台】鶴岡信用金庫(山形県、佐藤祐司理事長)は、CRM(顧客管理)システムの運用を本格化している。融資渉外全55人にタプ

レット端末を配布。顧客訪問計画や交渉履歴を入力し、営業推進状況を一元把握。獲得案件など、同システムによる実績管理の201

8年度開始も検討している。

日本システム技術の営業支援・情報統合パッケージ「BankNeo」を採用し、4月にタブレット導入。既存ハンディ端末からの移行やテストを経て、8月から本格運用中だ。

担当者は、店舗内外で日次の訪問計画・結果や提案内容を、タブレットやパソコンから入力。顧客属性や案件進捗のほか、上司のアドバイスなどの情報が逐次、蓄積。営業店

・本部でも推進状況が分かり、入力情報から日誌も作成できる。

勘定系とも連携し、預金や融資残高、満期日といった取引状況も参照可能。「数種に分かれていた帰店後の案件管理事務が大幅に緩和されている」(営業統括部)。

18年度からは担当者や店舗別の実績集計も検討。情報の蓄積・共有を担当者間の引き継ぎにも役立て、営業推進や提案力の底上げにつなげる。